

# 1. ビデオマニュアルとは？

青 山 征 彦

## 1.1. 映像による説明のいろいろ

ビデオを利用したマニュアルや教材は、いまや珍しいものではない。内容も、実にさまざまである。代表的なものとしては、コンピュータやビデオカメラなど、我々の生活に新しく、しかも急速に入ってきた製品のマニュアルがあげられる。また、音楽（ギター、ドラムなど）やスポーツ（釣り、スキーなど）の愛好者向けの教則ビデオも、映像による一種のマニュアルである。さらには、見聞塾シリーズ（ベネッセ）のように、初心者を楽しみの道へと誘うことを主眼とした生涯学習教材にも、ビデオが用いられているものがある。

これらは、主にビデオによる映像を利用して、対象についての説明を試みたものであり、いわば映像による説明である。これらを、説明しようとする対象をもとにして大まかに分類すると、以下のようになるだろう。

### 1. 製品に付属する自社製のもの

コンピュータ関係に多い。製品本体や紙のマニュアルとの連携も考慮する必要がある。『FMV入門ビデオ』（富士通）、『Handycam撮り方ビデオ』（ソニー）など。

### 2. 有名製品をターゲットにした他社製のもの

マニュアルだけで販売されているもの。自社製のものよりも、内容に自由度がある。マイクロソフト社の有名ソフトウェアの基本的な使い方を解説した『できるエクセル97』（インプレス）など。

### 3. ある製品群（ないしは行為）をターゲットにしたもの

教則ビデオ。楽器やスポーツ製品には、メーカーに左右されない共通性があるために可能になる。従来より幅広で短いスキー板での滑り方を解説した『カービングスキーのマスター』（ノースランド）、陶芸の基本的なプロセスを紹介した『見聞塾：陶芸家の世界へ』（ベネッセ）などがある。

### 4. ある種の活動についての知識を与えるもの

教養番組にも通じる。具体的な行為や操作は含まれない。管弦楽の鑑賞法を提案する『見聞塾：オーケストラの鼓動』（ベネッセ）、漢字検定について紹介する『最新版資格検定のススメ！漢字検定』（ベネッセ）など。

この分類が示すように、映像による説明にはさまざまなものがあるが、1や2のように具体的な製品との結びつきが強いものも、3や4のように特定の製品とは結びつかないものもある。このうち、3や4はいわゆる製品の説明ではないので、マニュアルとは呼びにくい面がある。そこで、ここでは製品との関わりの強い1と2をビデオマニュアルとして定義し、3と4を説明ビデオと呼び分けることにする。

ただし、この区分は便宜的なものであり、ビデオマニュアルと説明ビデオが本質的に異なる

ということの意味するものではない。両者は、位置づけこそ多少異なるものの、対象についての説明を映像で示すという本質においては、何ら異なることはないからである。本報告では、製品との関わりを含めた検討を目指して、ビデオマニュアルを中心に分析を行うことにするが、それによって得られた知見の多くは、説明ビデオについても応用が可能であろう。

ところで、同じビデオマニュアルと分類された1と2では、何が違うのだろうか。製品に添付される1と、マニュアルとして単体で販売される2との最大の違いは、やはり製品との結び付きの強さにあると言えるだろう。最近では、マニュアルを含めた製品全体の品質を、ユーザビリティや製品安全という観点から評価するようになってきた。その場合、1のような製品付属のビデオマニュアルでは、製品本体との関係づけや紙のマニュアルとの相互参照がうまくいっているかなど、製品全体を見通した評価が必要である。

逆に、2のように単体で販売されるマニュアルであれば、商品として自己完結していることが求められる。この部分は製品添付のマニュアルを参照してください、というのなら、別に単体のマニュアルを購入する必要はないからである。さらに言うと、製品に添付されるマニュアルに比べて製品との対応が弱いので、その分、対象となるユーザや、紹介する機能をかなり限定することも可能である。このように、同じビデオマニュアルでも、1と2ではあり方に違いがある。本報告では、ユーザビリティや製品安全の問題を含めてビデオマニュアルを吟味するため、1を中心に分析していくことにしたい。

## 1.2. ビデオマニュアルの目的と特性

ここまでは、映像による説明には多様なものがあり、そのうち製品との関わりの深いビデオマニュアルにも大きく2つのタイプがあることを示してきた。以下では、ビデオマニュアルとはそもそも何のためのものなのか、目的や特性という点から考えてみたい。

上で紹介したように、ビデオマニュアルは現在のところパソコンやビデオカメラといった、これまでにはなかったり、一般的ではなかったジャンルの製品に多い。本報告では、医療現場で広く使われるようになってきたインスリンの自己注射器具のビデオマニュアルをいくつかとりあげるが、これも今までにはなかったタイプの製品である。おおむね、新しく登場したなじみのうすい製品について、その使い方を学ぶためのものと考えられるだろう。

そのため、ビデオマニュアルには「〇〇入門」「〇〇の使い方」といった初心者向け、あるいは導入的なタイトルのものが多い。逆に言うと、ビデオマニュアルはリファレンス的な使い方、つまり忘れていた手順の参照や、細かな機能の制限事項を示すのにはあまり使われていない。これらは、初心者というより中上級者の使い方である。技術的には、ランダムアクセスの不得意なビデオという媒体を用いる以上、リファレンス的な情報は、ビデオマニュアルには向かない内容であるとも言えるだろう（将来的には、DVDなどの技術により、リファレンス的なビデオマニュアルも登場するかもしれないが）。

しかし、大部分のマニュアルが初心者向けに作られている理由は、単に技術的な問題だけではなさそうである。ここでは、さらにもう2つの理由をあげておきたい。

1つめは、ビデオマニュアルは「使っているところをそのまま見せることができる」ために初心者に向いているのではないか、という理由である。「使っているところをそのまま見せる

ことができる」のは、ビデオマニュアルの最大の特徴である。このことは、製品をどのように使用したらよいのかという使用イメージを使用に先だって提供することに適している。また、「使っているところ」は、初心者にとって模範にもなるために、導入目的に向いている。

このことをさらに掘り下げて考えてみると、「使っているところ」の映像には、製品の使い方はもちろん、製品が使用される状況や、操作の意味あいといった背景的な、ないしは文脈的な情報が含まれている。パソコンやビデオカメラ、さらには注射器など、初心者にとっては具体的にどうやって使えばいいのかが知られていない製品では、製品の操作はもちろん、こうした背景となる情報が重要な意味を持つ。そのため、さまざまな文脈的な情報を含む「使っているところ」の映像は初心者にとっても適していると考えられる。

つまり、一言で言うならば、製品を使用する前にビデオマニュアルを見ることで、初心者はいわば遠巻きに「弟子入り」することができるのだろう。近年の主導的な学習理論であるレイヴとウェンガー（1993）の「正統的周辺参加（LPP）」では、実際に実践に参加する前に「門前の小僧」のような形で実践に遠巻きに参加することを学習の基本と考えている。ビデオマニュアルは、そうした遠巻きの参加に近い状況を提示できるために、初心者に向いていると言えるだろう。

ビデオマニュアルが初心者に用いられやすいもう1つの理由は、使用イメージを持つことで、ユーザの動機づけを高め、不安感を低減させるという面があるためである。中村（1991）は、「ビデオマニュアルを見て操作の概要がわかると、ユーザの不安感は次第に薄れ、それとともに機械に対する抵抗感も和らぐ」（p.145）と述べている。関連して、海保（1991）は、マニュアルの役割の1つに機器やマニュアルへの関心を高める「動機づけ機能」をあげ、ビデオマニュアルは「動機づけ機能」の点で紙のマニュアルよりも優れていると評価している（p.139）。つまり、ビデオマニュアルによって使用イメージを持つことで、ユーザの動機づけを高めたり、不安感を低減させたりすると考えられている。このことは、まさに初心者向きの特長である。

もちろん、映像による説明の中には、まったくの初心者向けとは言えないものもある。たとえば、『カービングスキーのマスター』（ノースランド）という説明ビデオでは、従来のスキーに比べて幅広のカービングスキーを対象にしている。そのため、対象者はスキー自体については初心者ではなく、不慣れなカービングスキーでも多少は滑ることができる人たちである。その意味で、スキーの使用イメージは持っており、初心者のような目的を持ってビデオを見る必要はない。では、なぜ映像で説明する必要があるかという点、冊子では示しにくい身体の動きを直接見せることができるからである。そのため、こうした中級者にとっても、映像による説明は、動作を教示できるメディアとして利用価値がある。この事例は説明ビデオについてのものではあるが、同様のことはビデオマニュアルでも十分ありうるだろう。

まとめると、ビデオマニュアルに初心者向けのものが多いのは、技術的な理由もさることながら、製品の使用を文脈を含めて示すことができるため、製品の使用イメージを提供することで動機づけを高め、不安を低減することができるためである。さらに、模範的な動きや状態をそのまま見せるのに適していることから、初心者向けかどうかを問わず、用いられることがある。これらの特性は、説明ビデオとあわせて、映像による説明に一般に言えることと考えられるだろう。

### 1.3. 他の媒体によるマニュアルとの比較

ここまでの議論から、ビデオマニュアルの目的や特性がだんだん明確になってきた。しかし、そうした目的や特性は、ビデオマニュアルだけのものなのだろうか。別の言い方をすれば、ビデオマニュアルは、従来の紙のマニュアルや、近年注目されているオンラインマニュアルとはどのように違うのだろうか。これらの他の形態のマニュアルと比較しながら、ビデオマニュアルの長短について整理してみたい。

海保（1991）は、マニュアルの役割として、ユーザに操作手順を教えるという「操作の指示機能」、ユーザにシステムの構造をわからせるための「説明機能」、機器やマニュアルへの関心を高める「動機づけ機能」の3つをあげている（p.139）。特に「操作の指示機能」「動機づけ機能」の点でビデオマニュアルは紙のマニュアルよりも優れていると評価している。後者についてはすでにとりあげたが、前者についても、動きや位置関係を伝えることを考えれば容易に理解できるだろう。たとえば、「ダイヤルをひっぱりながら回す」といった操作は、紙では伝えにくい映像なら楽に示すことができる。こうした指示の容易さは、ビデオマニュアルの大きな特長であろう。

一方で、ビデオマニュアルにも短所はある。たとえば、ビデオマニュアルは、明らかに操作しながらでは使いにくい。パソコンを操作しながらビデオを参照するのは難しいだろう。ビデオを見ながら注射を打つのもたいへんである。紙のマニュアルであれば、操作しながら利用するのは容易である。

また、DVDビデオなどの登場によって今後改善される可能性はあるものの、検索性や一覧性が低い。そのため、細かな機能についての解説を参照するのは難しい。これらは、紙やオンラインのマニュアルが得意とするところである。紙のマニュアルが培ってきた索引や見出し、柱といった技術には、まだ学ぶところがあるだろうし、オンラインマニュアルの持つ検索機能には相当の可能性はある。

機器がないと利用できないという可搬性の低さも、紙のマニュアルに劣る点である。紙のマニュアルはどこにでも持っていけるが、ビデオマニュアルは機器のあるところでしか使えない。たとえば、「タイヤチェーンの取り付け方」というビデオがあっても、雪道でそのビデオを見ることは不可能に近い。同様に可搬性を欠くオンラインマニュアルでは、同じコンピュータ上のことを扱うのに対して、ビデオマニュアルはビデオとは関係のないものを対象としているため、オンラインマニュアルに比べて可搬性が問題になりやすいという面もある。逆に、こうした可搬性の低さが、事前にユーザに使用イメージを持たせるためのビデオマニュアルという使われ方につながっているのかもしれない。

### 1.4. ビデオマニュアルの改善に向けて

ビデオマニュアルは、このように興味深いところの多い道具である。どのように研究されるべきかについての詳細は次章に譲るが、心理学や認知科学の知見を活かした分析と改善が可能であろう。

ビデオマニュアルは、映像と音声、文字を組み合わせたマニュアルの新しい形である。その最適設計を目指して研究を積み重ねれば、今後の発展が期待されるオンラインマニュアルや、

DVDなど新しいメディアによるビデオマニュアルの設計にも貢献できるだろう。さらには、説明を上手に映像化する方法の検討にもなるため、説明ビデオはもちろんのこと、他の映像メディアの表現にも応用が可能である。ビデオマニュアルの研究は、そうした様々な可能性の中心に位置するものとして、今後ますます重要になっていくだろう。

## 引用文献

海保博之 1991 概説 マルチメディア化の評価の観点 海保博之（編） わかりやすいマニュアルをつくる 企画から評価まで 日本規格協会 Pp.137-144.

レイヴ, J., ウェンガー, E. 佐伯胖（訳）1993 状況に埋め込まれた学習：正統的周辺参加 産業図書

中村一章 1991 事例5.2-(1) ビデオ・マニュアルの場合 海保博之（編） わかりやすいマニュアルをつくる 企画から評価まで 日本規格協会 Pp.145-147.